

## **Algemeen**

SZR biedt professionele alarmopvolging aan na een oproep via een alarmsysteem.

SZR beschikt over deskundige medewerkers die voldoen aan de gestelde kwalificaties die noodzakelijk zijn om de overeengekomen diensten te leveren.

SZR werkt in deze samen met FocusCura de aanbieder van personenalarmering.

Om voor professionele alarmopvolging door SZR in aanmerking te komen dient de klant een overeenkomst te sluiten met FocusCura voor het leveren van apparatuur en het opvolgen van alarmeringen door een centralist. De klant kan aanspraak maken op de zorgverlening als er aan deze algemene voorwaarden en de betalingsverplichtingen wordt voldaan.

*Zie de website van FocusCura en van SZR voor de voorwaarden personenalarmering.*

De professionele alarmopvolging is persoonsgebonden en niet overdraagbaar.

De klant is zelfverantwoordelijk voor het actueel houden van de gegevens. Wijzigingen dienen aan SZR te worden doorgegeven.

Op de dienstverlening van SZR is een klachtenregeling van toepassing. Hiervoor wordt verwezen naar de folder "Bent u niet tevreden? Wij gaan graag met u in gesprek". Deze folder is te vinden op de SZR website.

## **Aan- en afmelding voor professionele alarmopvolging**

Klanten die thuiszorg krijgen van SZR kunnen gebruik maken van professionele alarmopvolging, maar ook klanten zonder thuiszorg kunnen alarmopvolging aanvragen. De klant dient hiertoe een aanvraag in bij het Zorg Adviespunt van SZR telefoon 0800 0588. SZR stuurt bij aanmelding de aanmeldformulieren door naar FocusCura. De klant sluit hiermee een overeenkomst met FocusCura voor de noodzakelijke apparatuur en alarmopvolging.

De alarmopvolging gaat pas in zodra alarmeringsapparaat geplaatst is en de cliënt de kluiscode aan het Zorg Adviespunt heeft doorgebeld. Deze code wordt in het elektronisch cliënten dossier genoteerd onder Zorg & Beleidsafspraken.

Bij stopzetting van de alarmopvolging belt de cliënt/familie zelf naar FocusCura: 030 8700171.

De alarmopvolging door SZR stopt als de klant:

- de dienstverlening van FocusCura opzegt.
- niet voldoet aan de algemene voorwaarden en betalingsverplichtingen.

## **Professionele alarmopvolging**

Bij een acute noodsituatie kan gebruik worden gemaakt van het alarm. De klant zal vervolgens in contact komen met de medewerker van de alarmcentrale. De alarmcentrale beoordeelt de hulpvraag en schakelt indien het een acuut noodgeval betreft de benodigde professionele hulpverlening van SZR in. De zorgmedewerker van SZR zal zich tot het uiterste inspannen om binnen 30 minuten hulp te bieden.

Professionele alarmopvolging door SZR wordt in principe alleen verleend bij alarmoproepen waar een acute noodsituatie het geval is en waar zo snel mogelijk zorg nodig is om te voorkomen dat er een gevaarlijke of levensbedreigende situatie ontstaat, bijvoorbeeld bij vallen, verwondingen of het acuut verslechteren van de gezondheidssituatie.

Voor andere zorg gerelateerde hulpvragen die geen spoedeisend karakter hebben verwijzen wij de klant naar zijn reguliere thuiszorgteam, mits deze aanwezig zijn. Anders gaat de verantwoordelijk verpleegkundige.

Als de klant vaker dan drie keer per maand alarmeert, komt de wijkverpleegkundige bij de klant op gesprek.

Als er alarm wordt geslagen en de medewerker van de alarmcentrale kan de klant niet horen via de spreek/luisterverbinding zullen zij over gaan tot het inschakelen van de zorgverlener.

Indien acuut noodzakelijk zal daarnaast een daartoe geëigende instantie gewaarschuwd worden, (politie, brandweer of ambulance).

### **Voorwaarde voor professionele alarmopvolging**

Bij professionele alarmopvolging moet de woning van de klant betreden kunnen worden zonder dat de klant zelf open doet. De klant kan door FocusCura een gecertificeerde sleutelkuis laten plaatsen of draagt zelf zorg voor het plaatsen van een sleutelkuis. De klant informeert SZR over de actuele toegangscode van de sleutelkuis of zorgt dat de alarmcentrale van FocusCura over de juiste codes beschikt

### **Aansprakelijkheid**

SZR kan niet aansprakelijk gesteld worden voor:

- Het niet functioneren van de zorgalarmering.
- Schade voortkomend uit het niet kunnen betreden van de woning. In die gevallen zal politie of brandweer ingezet worden om toegang tot de woning te krijgen. Gevolgschade is dan voor de gebruiker

### **Kosten:**

Wanneer de klant over een geschikte indicatie beschikt dan wordt de geleverde zorg op deze indicatie geboekt. Indien de klant geen geschikte indicatie heeft, dan zal SZR de geleverde zorg naar aanleiding van een alarmoproep apart in rekening brengen. De kosten per oproep bedragen € 80. Daarnaast geldt een tarief voor de hulpverlening van € 50,- per uur. Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd.

De kosten die gemoeid zijn met de alarmeringsapparatuur en alarmopvolging (centrale) worden door FocusCura verrekend.

### **Privacy**

Op deze voorwaarden is het privacyreglement van SZR van toepassing.